

**RAPORT Z BADANIA
SATYSFAKCJI KLIENTÓW
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W DZIERŻONIOWIE**

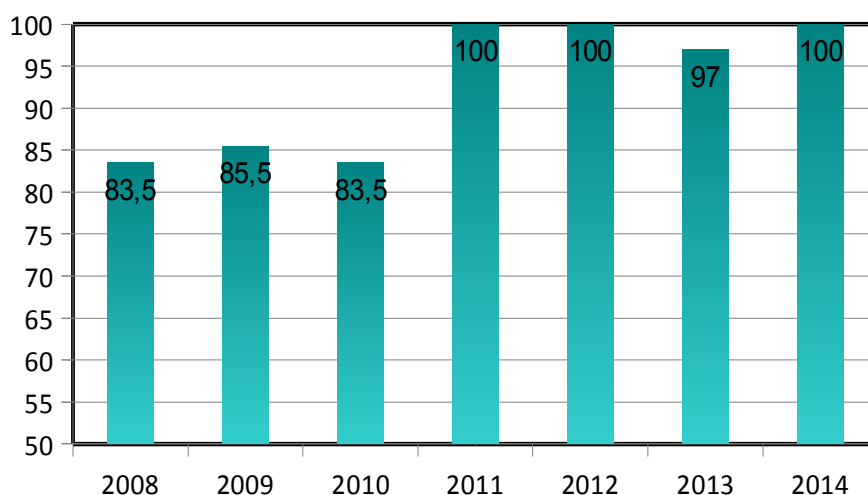


**Badanie ankietowe przeprowadzone wśród klientów OPS
w dniach od 17 marca do 8 kwietnia 2014r.**

Dzierżonów 2014 r.

W dniach od 17 marca do 8 kwietnia 2014 roku w Ośrodku Pomocy Społecznej w Dzierżoniowie zostało przeprowadzone siódme Badanie Satysfakcji Klienta. Badania te mają na celu zbadanie poziomu satysfakcji Klienta, co pozwala między innymi na wyodrębnienie najmniej zadowolających obszarów pracy Ośrodka, co daje możliwość doskonalenia i usprawnienia świadczonych usług oraz podnoszenia satysfakcji Klientów z pracy Ośrodka. Podobnie jak w latach ubiegłych, badanie przeprowadzono na podstawie wypełnianych przez Klientów ankiet. Aby zachować miarodajność przeprowadzonego badania, ankietyzacji podlegało, tak jak w ubiegłych latach, 200 Klientów Ośrodka. Na rzecz przeprowadzenia badania został zatrudniony zewnętrzny ankieter, który wręczał oraz odbierał od Klientów wypełnione ankiety. Współczynnik zwrotu ankiet w 2014 roku wyniósł 100%, wypełnione ankiety zwróciło 200 osób.

Poniżej zamieszczono wykres przedstawiający współczynnik zwrotu ankiet w latach 2008-2014.

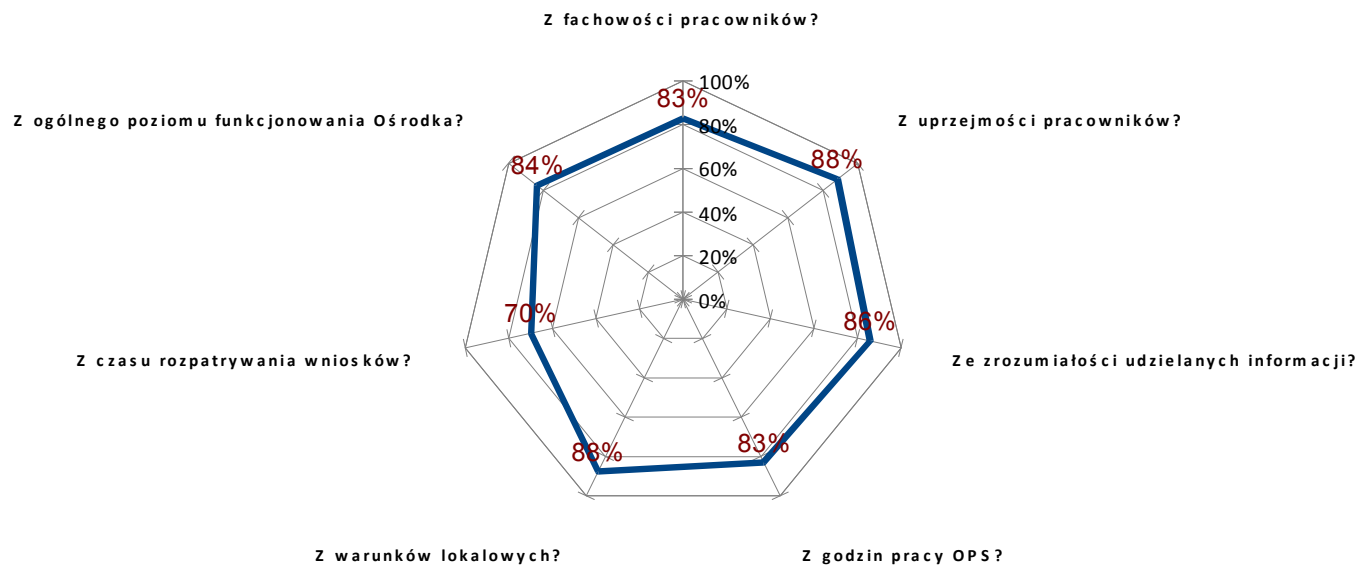


Głównym celem ankiety było uzyskanie opinii Klientów na temat stopnia satysfakcji w poszczególnych obszarach, takich jak: fachowość, uprzejmość, terminowości rozpatrywania wniosków, zrozumiałość udzielanych informacji przez pracowników oraz z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka, a także warunków lokalowych, czy godzin otwarcia Ośrodka. Ankieta składała się z 9 pytań, były to głównie pytania zamknięte, za wyjątkiem pytania ostatniego, w którym Klienci mogli określić swoje oczekiwania względem Ośrodka, co ich zdaniem mogłoby wpłynąć na poprawę jakości świadczonych usług.

Do tegorocznego badania satysfakcji Klientów Ośrodek założył następujące cele do osiągnięcia:

- ogólny poziom świadczonych usług – uzyskanie poziomu min 85 % (rok 2013 – 76%),
- godziny pracy OPS – uzyskanie poziomu min 87% (rok 2013 – 75%)
- zrozumiałość udzielanych informacji – uzyskanie poziomu min 80% (rok 2013 – 73%)

NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI BADANIA:



Z przedstawionego powyżej wykresu wynika, że Klientów najbardziej satysfakcjonuje uprzejmość pracowników oraz warunki lokalowe Ośrodka – 88 %.

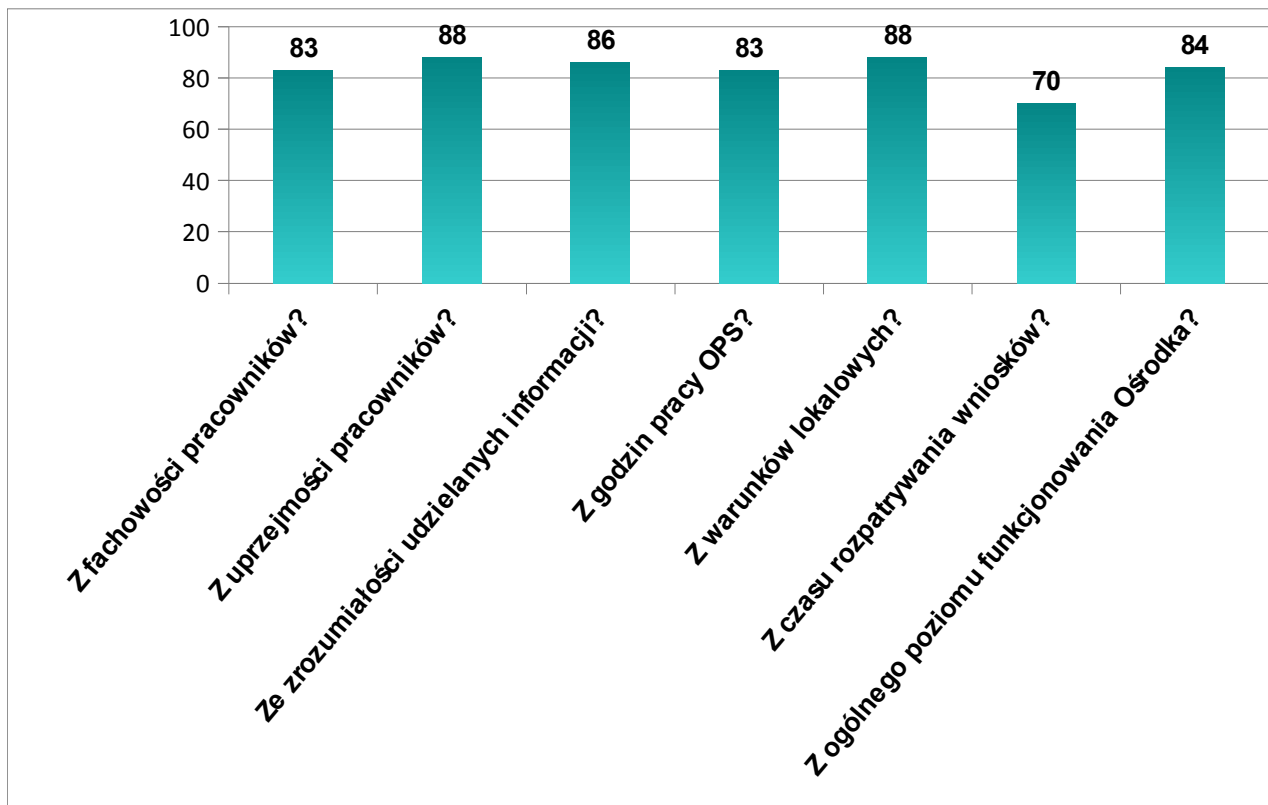
Pozostałe obszary – za wyjątkiem czasu rozpatrywania wniosków (70 %) - znajdują się w przedziale od 83 % do 86%:

- zrozumiałość udzielanych informacji - 86%
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka – 84%,
- fachowość pracowników, godziny pracy Ośrodka – 83%.

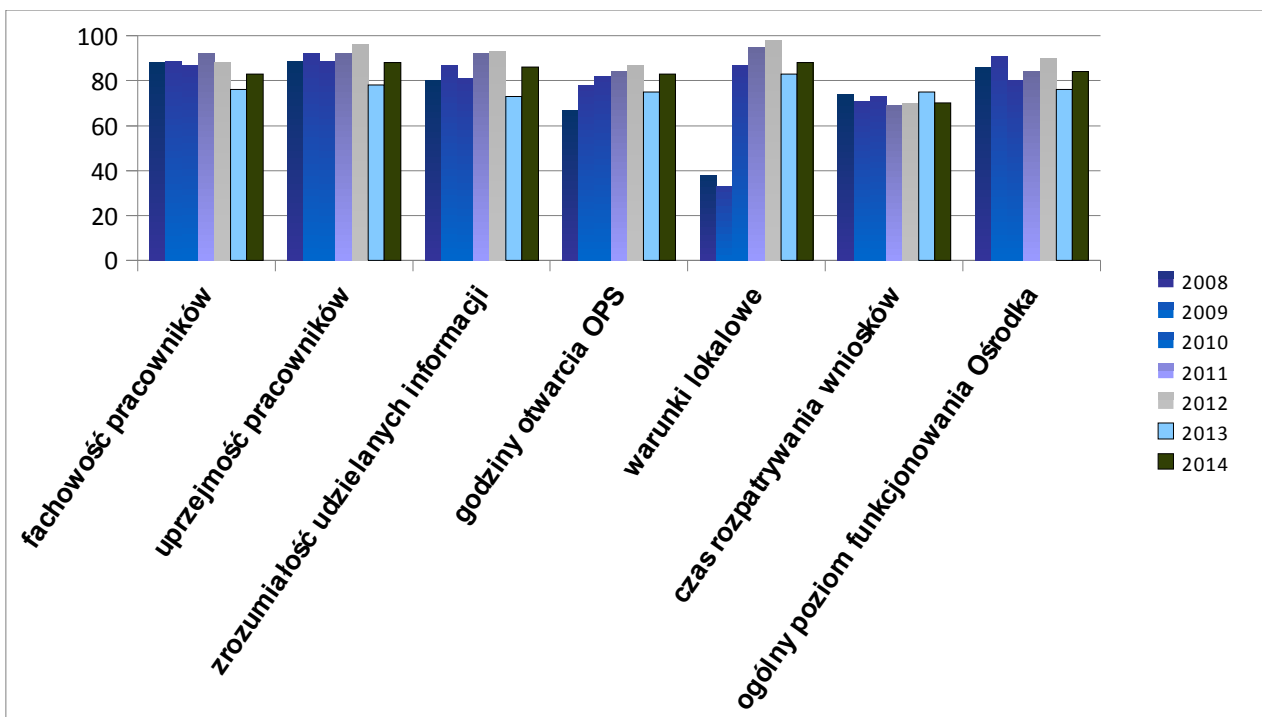
W tegorocznych badaniach po raz pierwszy pojawiło się pytanie czy Klienci znają ofertę świadczeń poza finansowych jakie proponuje OPS, na które 65 % badanych odpowiedziało twierdząco.

Miało ono na celu rozpoznanie, czy przeprowadzane przez Ośrodek akcje, działania oraz inicjatywy niezwiązane z pomocą materialną są w odpowiedni sposób promowane, przekazywane do mieszkańców.

Porównanie poziomu satysfakcji w poszczególnych obszarach (TOP-2 w %)



Porównanie poziomu satysfakcji klientów do wyników z lat poprzednich 2008-2014 (TOP-2 w %)



W porównaniu do roku poprzedniego wzrost satysfakcji Klientów zanotowano w obszarze:

–fachowości pracowników – o 7 pkt. proc.

–uprzejmości pracowników – o 10 pkt. proc.

–zrozumiałości udzielanych informacji – o 13 pkt. proc.

–godzin otwarcia – o 8 pkt. proc.

–warunków lokalowych – o 5 pkt. proc.

–ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka – o 8 pkt. proc.

Tylko w jednym obszarze badań można zaobserwować tendencję spadkową, dot. pytania o czas rozpatrywania wniosków – o 5 pkt. proc.

	ilość odpowiedzi i 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości	Średnia
Z fachowości pracowników?	165	199	83%	4,09
Z uprzejmości pracowników?	174	197	88%	4,25
Ze zrozumiałości udzielanych informacji?	170	198	86%	4,15
Z godzin pracy OPS?	165	199	83%	4,07
Z warunków lokalowych?	171	195	88%	4,16
Z czasu rozpatrywania wniosków?	139	199	70%	3,75
Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka?	164	196	84%	4,03

Poziom osiągnięcia założonych w wytycznych celów:

- przekroczone założony poziom celu w obszarze: „zrozumiałość udzielanych informacji” - o 6 %.

Największa korelacja z ogólną satysfakcją:

Obliczone współczynniki korelacji wykazały, iż największy związek z ogólnym poziomem satysfakcji mają kolejno wg największego współczynnika korelacji:

- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (1)
- fachowość pracowników (0,91)
- uprzejmość pracowników oraz godziny pracy (0,83)
- zrozumiałość udzielanych informacji oraz warunki lokalowe (0,82)
- czas rozpatrywania wniosków (0,81)

Najwięcej ocen pozytywnych TOP-2 (suma 4 i 5) uzyskały obszary:

- uprzejmość pracowników (174 ocen pozytywnych)
- warunki lokalowe (171)
- zrozumiałość udzielanych informacji (170)
- fachowość pracowników oraz godziny pracy (165)
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (164)
- czas rozpatrywania wniosków (139)

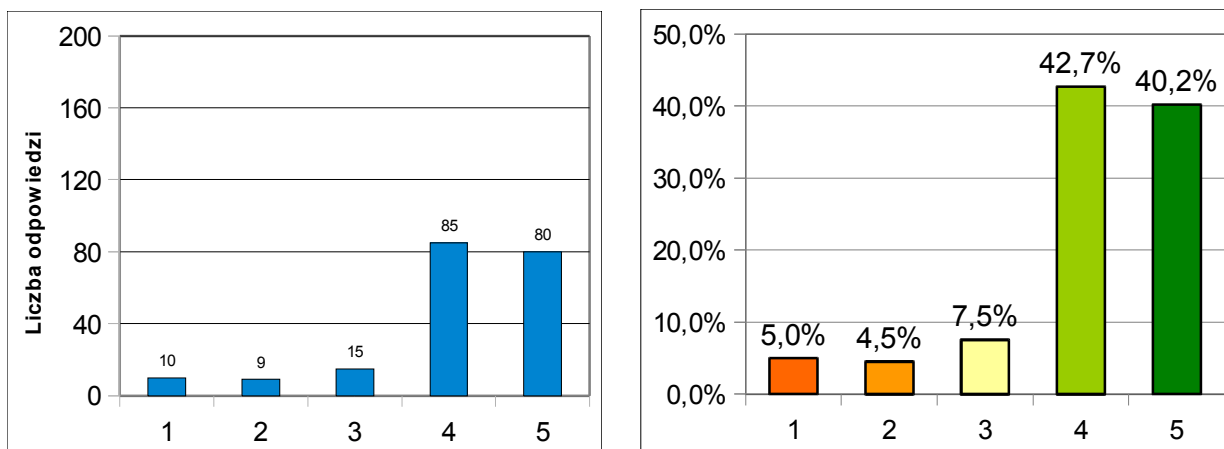
Najwięcej negatywnych ocen (suma 1 i 2) otrzymały obszary:

- czas rozpatrywania wniosków (39 ocen negatywnych)
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (20)
- fachowość pracowników (19)
- zrozumiałość udzielanych informacji (17)
- godziny otwarcia Ośrodka (16)
- warunki lokalowe (13)
- uprzejmość pracowników (12)

SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA

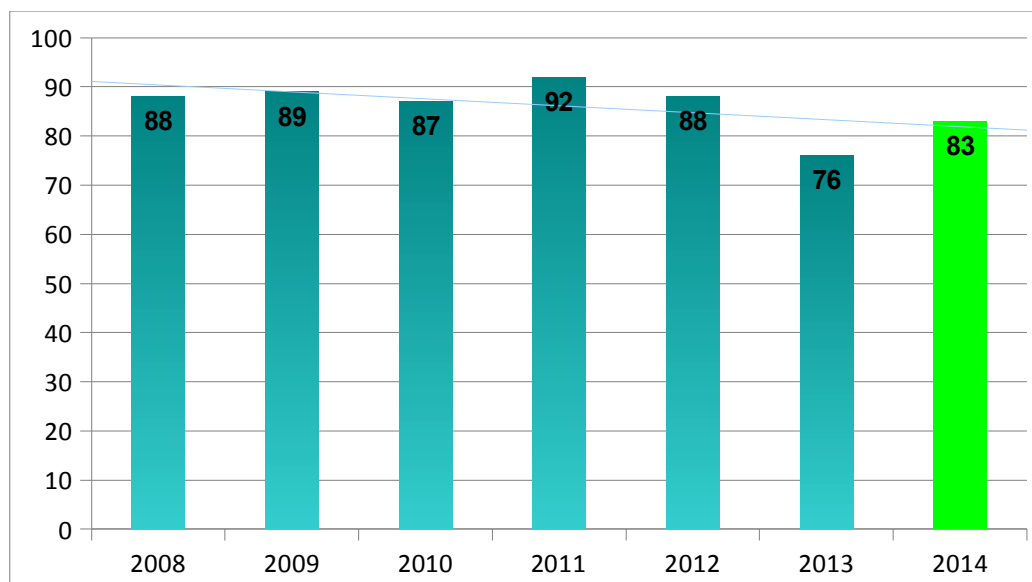
A. PYTANIA O ZADOWOLENIE KLIENTÓW

Pytanie 1 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z fachowości pracowników?”



82,9% (165 odpowiedzi) respondentów odpowiedziało, że jest zadowolona bądź bardzo zadowolona z fachowości pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej, zaledwie 9,5 % (19) była niezadowolona lub bardzo niezadowolona. Natomiast 7,5 % (15) było niezdecydowanych.

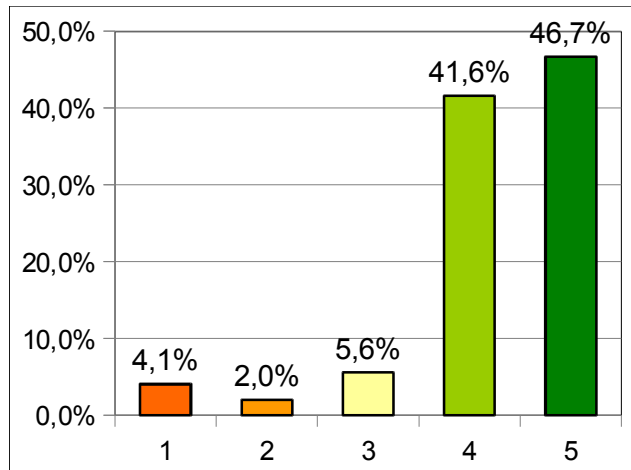
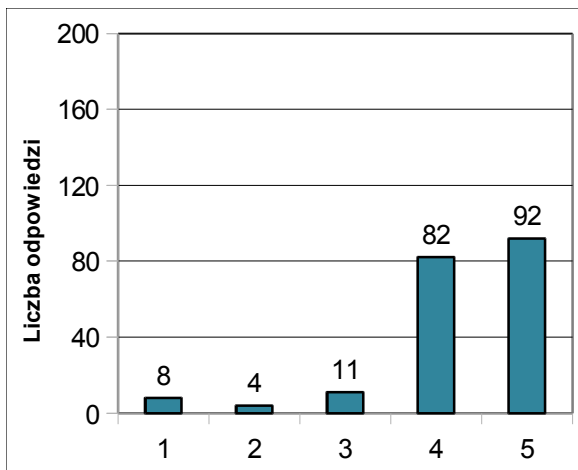
Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



Na przestrzeni badanych lat zadowolenie z fachowości pracowników utrzymywało się na poziomie 87-92%. W roku 2013 nastąpił spadek do 76%, w bieżącym roku zanotowano wzrost do 83 %. Jednak mimo wzrostu w tym obszarze nie udało się osiągnąć założonego w harmonogramie działań 88 % wyniku. Wpływ na to niewątpliwie mają zmiany kadrowe – w 2013 r. 6 pracowników było i jest nadal długotrwale nieobecnych w pracy, dlatego w celu

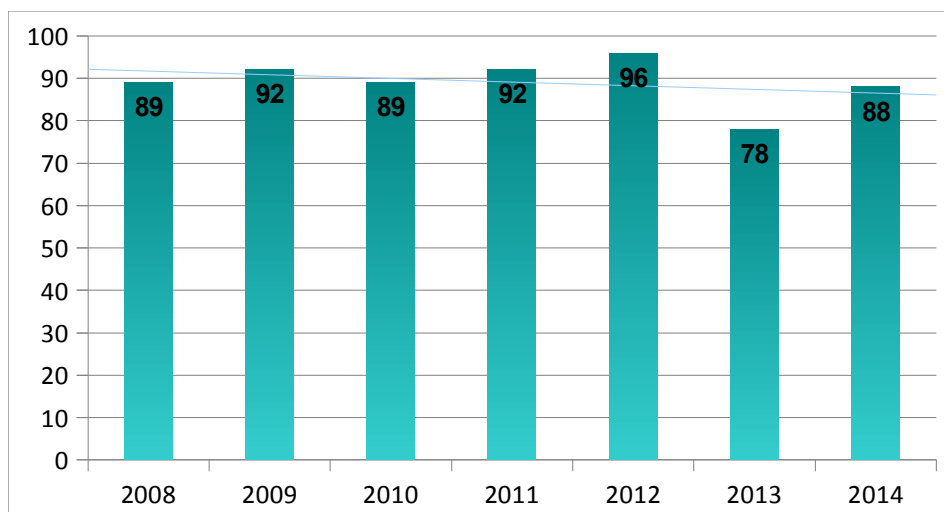
zapewnienia prawidłowej realizacji zadań nastąpiła konieczność zatrudnienia 5 osób w ramach umów na zastępstwo. Osoby te mimo wykształcenia adekwatnego do zajmowanych stanowisk, jako początkujący pracownicy nie dysponują taką wiedzą fachową jak wieloletni pracownicy. Niemniej jednak jest to jeden z najważniejszych dla nas obszarów, dlatego w dalszym ciągu pracownicy Ośrodka będą poszerzać swoją wiedzę i umiejętności przez udział w szkoleniach mających na celu podniesienie efektywności pracy oraz zwiększenie poziomu satysfakcji Klientów pomocy społecznej z jakości naszych usług.

Pytanie 2 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z uprzejmości pracowników?”



174 osób (88,3%) odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z uprzejmości pracowników tutaj. OPS. Zaledwie 6,1 % (12 osób) udzieliło negatywnej odpowiedzi. 5,6% respondentów (11) było niezdecydowanych.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

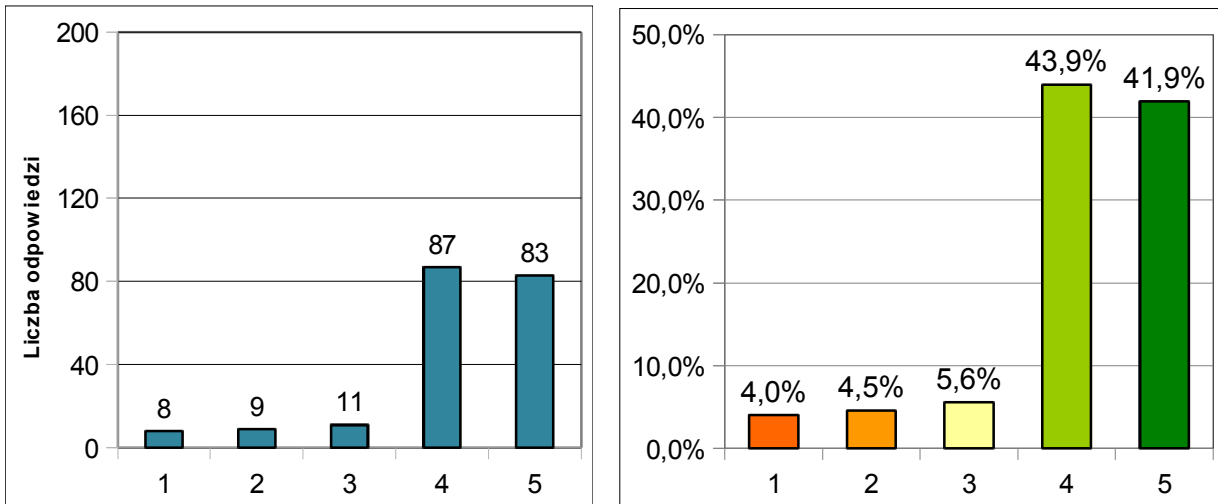


W latach 2008 – 2012 uprzejmość pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej oceniana była bardzo wysoko, bo na poziomie 89-96%. Spadek nastąpił w 2013 r. do 78 %.

W porównaniu do roku poprzedniego zanotowano wzrost zadowolenia Klientów w tym obszarze do 88 %.

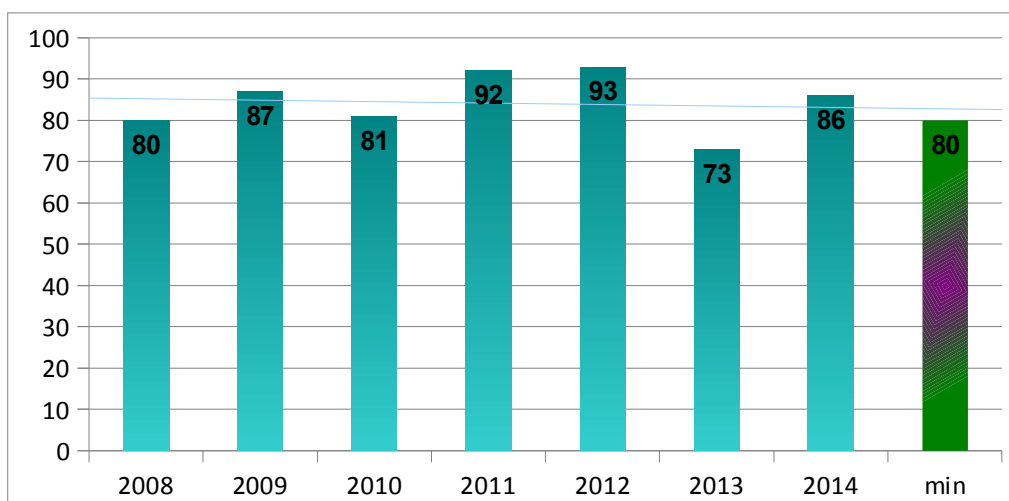
Nasze działania ustawicznie zmierzają do zwiększenia stopnia zadowolenia Klientów; naszym priorytetem jest obsługa Klienta na jak najwyższym poziomie. Wyrazem naszych działań jest uzyskanie największej liczby pozytywnych odpowiedzi na to pytanie – 174.

Pytanie 3 „Czy jest Pan/i zadowolony/a ze zrozumiałości udzielanych informacji?”



85,8% (170) respondentów jest zadowolonych i bardzo zadowolonych ze zrozumiałości udzielanych informacji. 5,6% (11) osób było niezdecydowanych. Natomiast 8,5% (17) Klientów zaznaczyło odpowiedź negatywną.

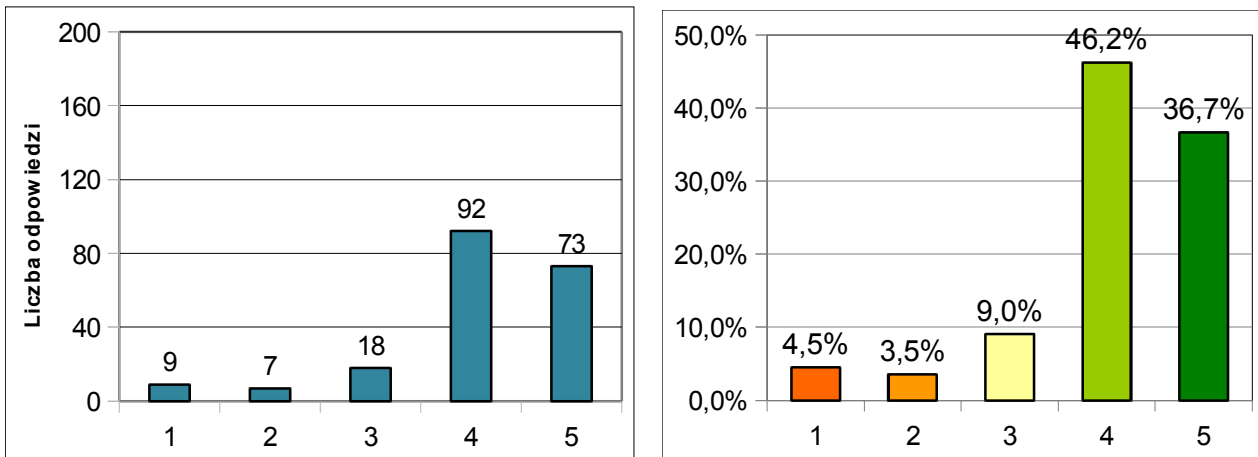
Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



W przypadku pytania o zrozumiałość udzielanych przez pracowników informacji widoczny jest wzrost do 86%. Tym samym Ośrodek osiągnął zamierzony cel, utrzymania danego wskaźnika na poziomie 80 %. Pytanie o zrozumiałość udzielanych informacji jest jednym z najsilniej

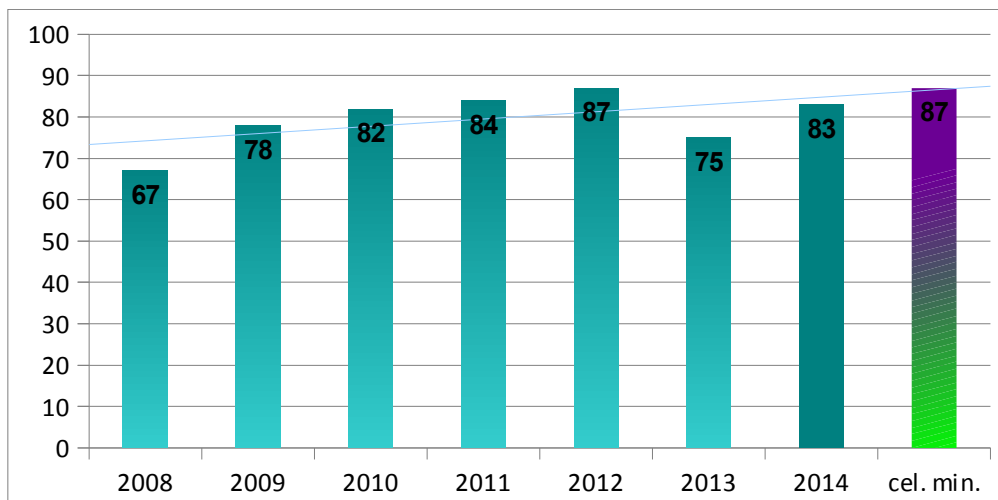
skorelowanych z oceną ogólną (zadowolenie z funkcjonowania Ośrodka), dlatego obszar ten jest bardzo istotny. Uzyskany tegoroczny stopień zadowolenia jest dla nas zachętą do jeszcze większego doskonalenia sposobu informowania Klientów. Sądzymy, że ten obszar jest szczególnie trudny do uzyskania dobrych wyników, bowiem przepisy prawa z zakresu działań Ośrodka bardzo często się zmieniają, przez co mogą być niejasne dla Klientów, którzy nierzadko odbierają to jako niekompetencję pracowników lub zły przekaz.

Pytanie 4 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z godzin otwarcia”?



82,9% (165) respondentów zaznaczyło odpowiedź pozytywną, 8% (16) jest niezadowolona z godzin otwarcia Ośrodka, natomiast 9% (18) wyraziło niedecydowanie.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

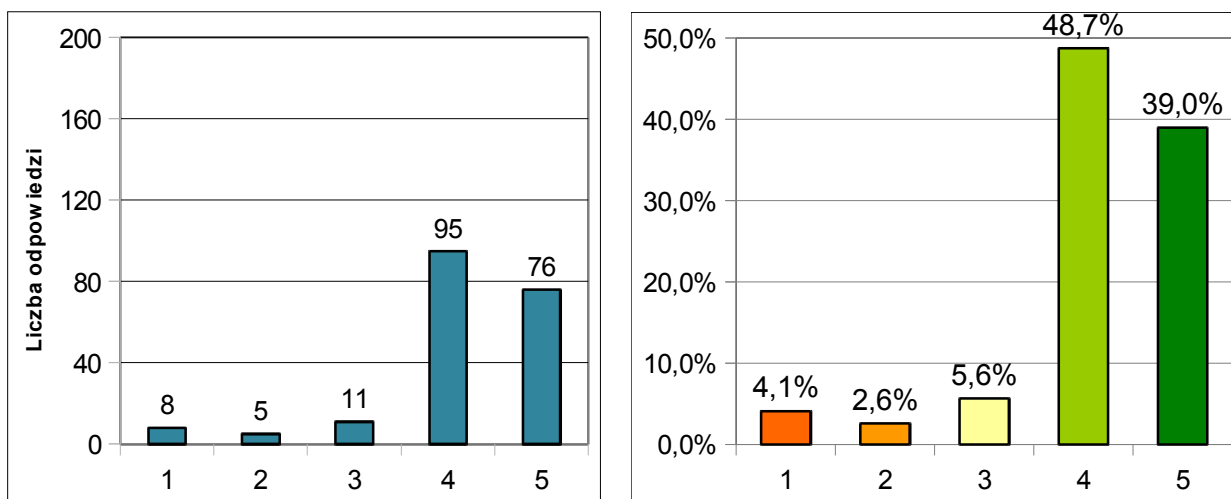


Zadowolenie z godzin otwarcia Ośrodka w ostatnich latach utrzymywało się na wysokim poziomie. W stosunku do roku ubiegłego odnotowano wzrost zadowolenia respondentów z godzin otwarcia Ośrodka do 83%, jednak Ośrodek nie osiągnął zamierzonego celu, utrzymania danego wskaźnika na poziomie 87 %, tak jak miało to miejsce w 2012 r. pomimo tego, iż czas pracy Ośrodka nie uległ skróceniu, przeciwnie zwiększyła się dostępność pracowników

wykonyjących pracę w systemie zadaniowym.

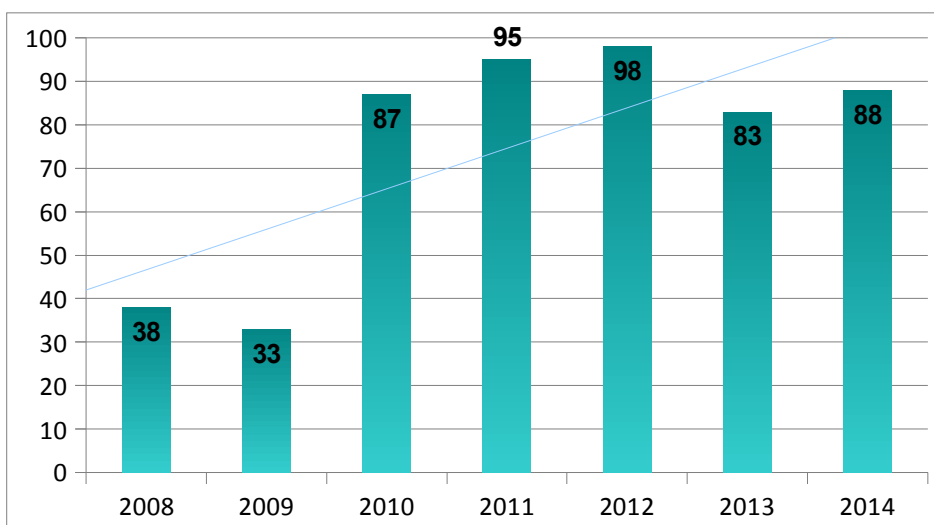
Nadmienia się, że w czwartki, kiedy godziny pracy OPS są wydłużone z usług pracowników Klienci raczej nie korzystają- tendencja ta utrzymuje się już od kilku lat. Należy również zwrócić uwagę, iż w pytaniu otwartym nie pojawiło się ani jedno wskazanie co do konieczności wydłużania godzin pracy. Jednak monitorujemy sytuację na bieżąco i wszelkie wskazówki zgłaszane przez Klientów są brane pod uwagę, np. na złożenie wniosku umawiamy się z Klientami telefonicznie w dogodnych dla nich godzinach.

Pytanie 5 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z warunków lokalowych?”



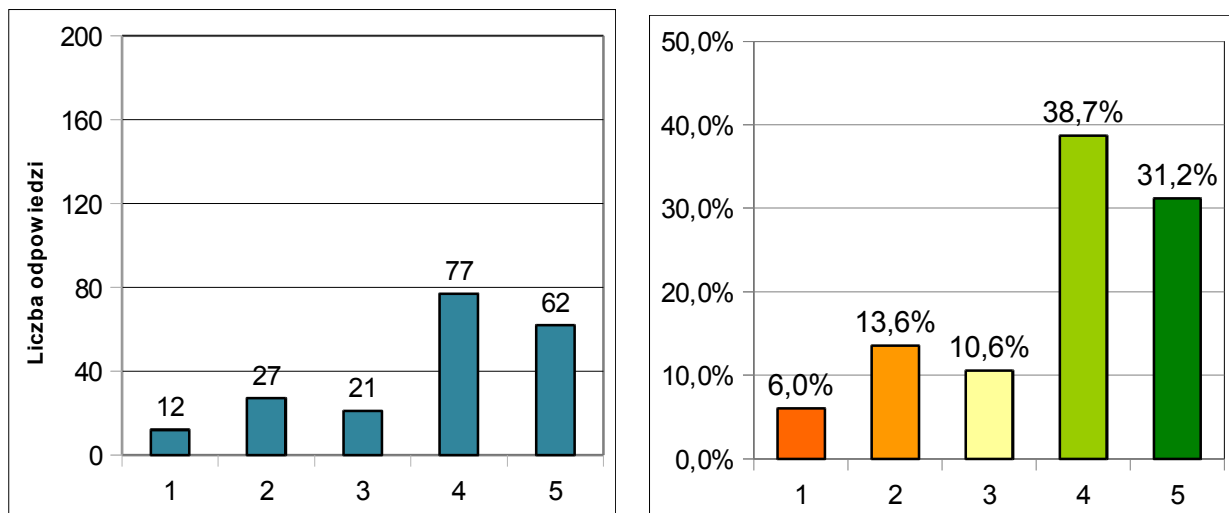
Z warunków lokalowych tutaj OPS zadowolonych jest 87,7% (171) respondentów. Swoje niezadowolenie wyraziło 6,7% (13) osób. 5,6% (11) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



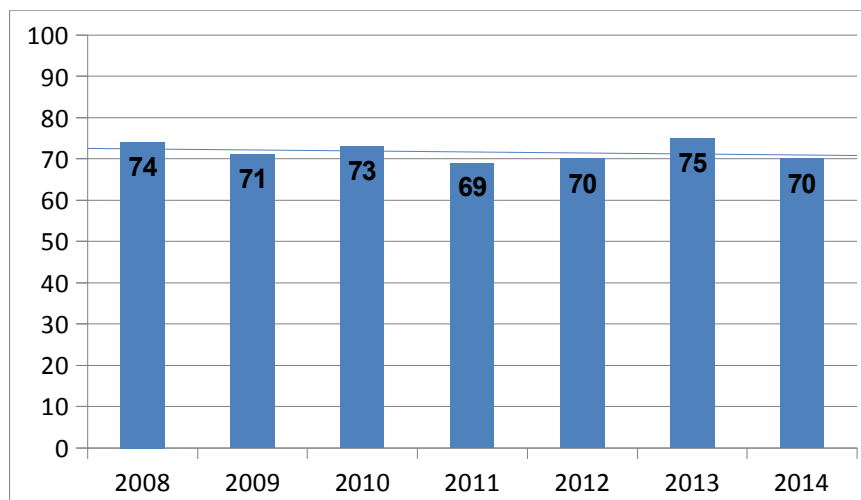
Zadowolenie z warunków lokalowych w porównaniu do 2013 r. wzrosło o 5%.

Pytanie 6 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z czasu rozpatrywania wniosków?”



69,9% (139) ankietowanych jest zadowolona z czasu rozpatrywania wniosków. 19,6% (39) jest niezadowolona, a 10,6% (21) respondentów jest niezdecydowana.

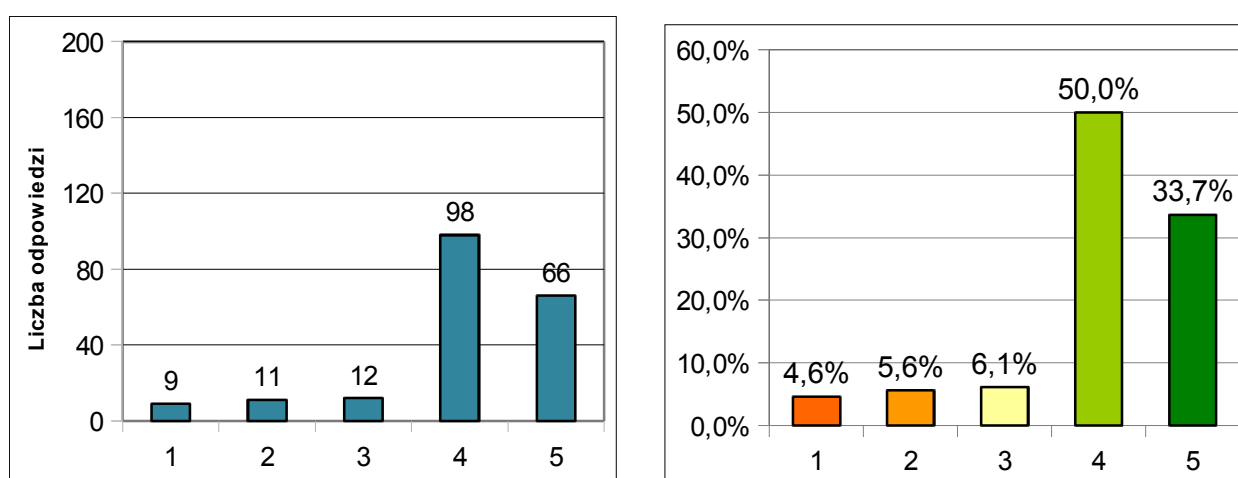
Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]



W latach 2008 – 2013 czas rozpatrywania wniosków oceniany był na poziomie 69-75%. W bieżącym roku jest to 70 %. Pytanie to jest od samego początku trwania badania najniżej ocenianym obszarem. Uzyskany w tym roku wynik jest porównywalny do lat poprzednich. Z prowadzonego wewnętrznego monitoringu terminowości rozpatrywania spraw wynika, iż czas wydawania decyzji jest w każdym przypadku zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Sądzymy, iż obszar ten jest szczególnie trudny do uzyskania lepszych wyników, gdyż specyfika pracy w OPS oraz przepisy prawa nie pozwalają na skrócenie tego czasu. Wydanie decyzji w większości świadczeń przyznawanych przez OPS musi być poprzedzone wywiadem środowiskowym w miejscu zamieszkania Klienta. Termin tego wywiadu nie jest zależny wyłącznie od pracownika OPS, ale przede wszystkim od chęci współpracy Klienta z pracownikiem socjalnym, ponieważ data jego przeprowadzenia jest ustalana z Wnioskodawcą i

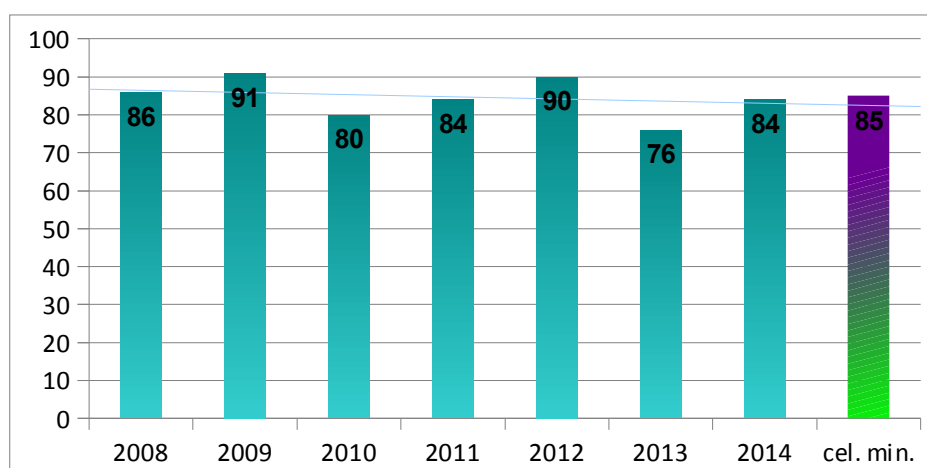
odbywa się w czasie dogodnym dla Strony. Nawet w świadczeniach rodzinnych – czyli, w Dziale gdzie wcześniej przepisy prawa nie wymagały wizyt pracownika w środowisku – od kilku lat do przyznania niektórych świadczeń konieczne jest przeprowadzenie wywiadu. Niemniej jednak wszystkie sprawy załatwiane są w najkrótszym możliwym terminie, bez zbędnej zwłoki. Jednak z oczekiwań Klientów, zgłaszanych pracownikom wynika, że okresem optymalnym dla nich byłby okres 3 dni od dnia złożenia wniosku do czasu uzyskania przelewu na konto. Niestety z przyczyn obiektywnych cel ten nie jest możliwy do osiągnięcia. Zaznaczyć również należy, iż czas rozpatrywania wniosków jest obszarem, który najmniej wpływa na zadowolenie Klientów z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka.

Pytanie 7 „Czy jest Pan/i zadowolony/a z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka?”



Z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka zadowolonych i bardzo zadowolonych jest 83,7% (164) respondentów, niezadowolonych jest 10,2% (20) ankietowanych. 6,1% (12) zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony/ani niezadowolony”.

Porównanie do lat poprzednich [TOP-2 w %]

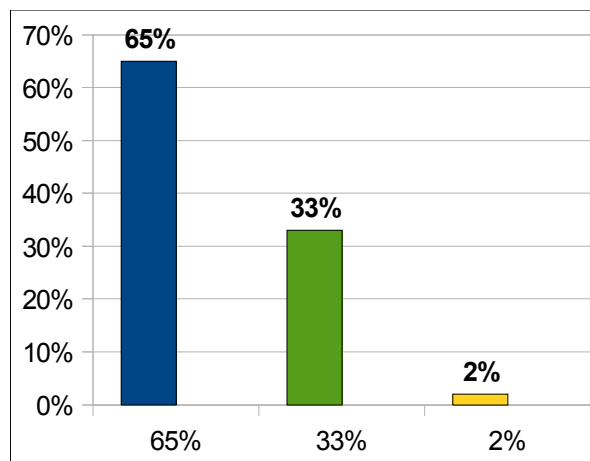
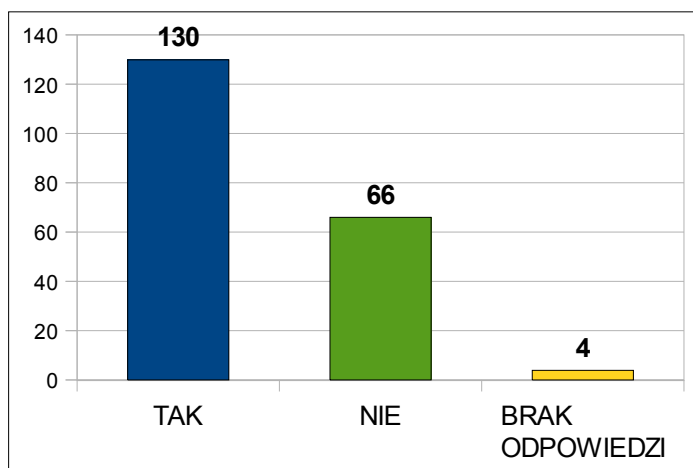


W 2014 roku zadowolenie z ogólnego poziomu funkcjonowania Ośrodka osiągnęło poziom 84%, czyli o 8% więcej w porównaniu do roku poprzedniego, jedynie 1 % wpłynął na to, iż nie

został osiągnięty zamierzony cel uzyskania stopnia zadowolenia na poziomie 85 %.

Zaznaczyć należy, iż jest to obszar na który bardzo duży wpływ ma częsta zmiana przepisów, przykładowo w 2013 roku weszły w życie 4 zmiany mające wpływ na świadczenia rodzinne np. dotyczące świadczenia pielęgnacyjnego, jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia się dziecka oraz ubezpieczenia społecznego. Nowe regulacje prawne oraz działania z nimi związane mogły wydać się niezrozumiałe dla Klientów - w szczególności dla Tych, którzy w wyniku zmian utracili prawo do świadczeń, bądź otrzymali je w niższej wysokości. Faktem też jest, że częste zmiany i tak już skomplikowanych przepisów prowadzą do braku stabilizacji i niewątpliwie jest to trudne do akceptacji.

**Pytanie 8 „Czy zna Pan/i ofertę świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami?
(grupy wsparcia, konferencje, wolontariat, porady psychologa, prawnika)**



Powyższe pytanie zostało wprowadzone do ankiety w 2014 r. po raz pierwszy.

65% (130) respondentów odpowiedziało, że zna ofertę świadczeń jakie proponuje OPS poza zasiłkami, 33% (66) respondentów odpowiedziało, że nie zna, natomiast 2% (4) respondentów nie zaznaczyło żadnej odpowiedzi.

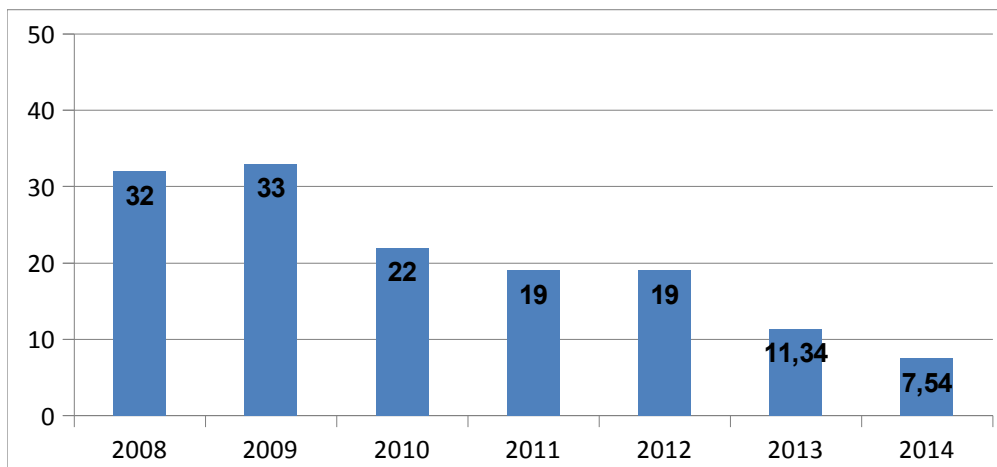
Od kilku lat dokładamy wszelki starań, aby informacja o naszej ofercie dotarła do jak największej liczby mieszkańców Dzierżoniowa. Prowadzimy własną stronę internetową, na której na bieżąco umieszczane są wszelkie aktualności; często informacje o zmianach przepisów przesyłamy do lokalnych mediów; posiadamy informator, w którym opisana jest cała nasza oferta; w hallu umieszczone są ulotki z informacjami o świadczeniach przyznawanych w danym dziale; wszelkie aktualności są również umieszczane na naszych tablicach informacyjnych; również pracownicy informują Klientów o wszelkich naszych działaniach.

Uzyskany wynik jest dla nas zachętą do jeszcze większego doskonalenia sposobu informowania Klientów o katalogu ofert świadczonych przez tut. OPS z położeniem większego nacisku na przedstawianiu ofert Klientowi bezpośrednio przez pracowników Ośrodka.

9. PYTANIE OTWARTE

„Co Pana/i zdaniem może wpłynąć na poprawę jakości usług świadczonych przez Ośrodek Pomocy Społecznej?”

Liczba odpowiedzi na pytanie otwarte w % wg poszczególnych lat.



Jedynie 7,54% (15 osób) wszystkich ankietowanych udzieliło odpowiedzi na pytanie otwarte. To najmniej ze wszystkich dotychczasowych badań.

Najwięcej odpowiedzi było pozytywnych: wszystko o.k, działa bez zarzutu, brak zastrzeżeń - Ośrodek działa wspaniale, uważam, że warunki są spełnione (6 osób).

Pozostałe odpowiedzi zawierały wskazówki, co do obszarów wymagających poprawy, to jest:

-zmiana przepisów (1)

-korzystam rzadko, nie mam zdania (2)

-usługi są świadczone dobrze, tylko środki finansowe niskie (1)

-większe środki przyznawane przez Państwo. Dzięki temu można by ludziom przyznać większą pomoc (1)

-większe dofinansowanie dla osób bezrobotnych (1)

-zmiana podejścia pracowników socjalnych do Klienta (1)

-lepsza wyrozumiałość pracowników socjalnych, ufność podopiecznych a nie słuchanie bzdur sąsiedzkich oraz udzielenie większej pomocy (1)

-1 z ankietowanych chciałaby aby w przyszłości usługi opiekuńcze były bardziej sprawdzane pod względem warunków bytowych – opiekunka była bardziej zaangażowana z pracy w danym środowisku.

Respondenci, podobnie jak w latach ubiegłych, niechętnie udzielają odpowiedzi na pytania otwarte.

Podsumowanie

Badanie satysfakcji Klienta jest cennym źródłem informacji o naszej pracy, umożliwia obserwację trendów w postrzeganiu tut. Ośrodka, daje możliwość poznania potrzeb naszych Klientów – dzięki czemu możemy stwierdzić co wymaga poprawy i większego zaangażowania z naszej strony oraz zaobserwować jak Klienci odbierają wprowadzane na bieżąco udoskonalenia.

Przedstawiona powyżej analiza wyników wskazuje na wysoką jakość świadczonych przez nas usług. Na wszystkich badanych płaszczyznach znacząco dominują odpowiedzi pozytywne, co ukazuje że nasza praca, pomysły i usprawnienia działalności Ośrodka są doceniane przez Klientów. Założony na ten rok cel - 80 % zadowolonych Klientów ze zrozumiałości udzielanych informacji przekroczył zakładany miernik i osiągnął 86 %. Natomiast dwa pozostałe cele takie jak: godziny pracy (cel – 87%, wynik – 83 %) oraz ogólny poziom świadczonych usług (cel – 85 %, wynik – 84 %) nie zostały osiągnięte.

W stosunku do roku ubiegłego odnotowano wzrost zadowolenia respondentów z godzin otwarcia Ośrodka z 75 % do 83%, jednak jak już wspominaliśmy wyżej, nie udało się utrzymać danego wskaźnika na poziomie 87 %, tak jak miało to miejsce w 2012 r. pomimo tego, iż nasze działania stale zmierzają ku temu aby zwiększyć dostępność do pracowników, czego dowodem jest wprowadzenie zadaniowego czasu pracy.

Obszarem wciąż wymagającym doskonalenia pozostaje ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka (świadczonych usług). Fakt, iż w tegorocznych badaniach jedynie 1 % zaważył na nieosiągnięciu tego celu jest dla nas wyznacznikiem do jeszcze intensywniejszych działań w tej kategorii.

Na szczególną uwagę zasługują obszary, w których odnotowano wysoki współczynnik korelacji z satysfakcją ogólną. Wszystkie analizowane przez nas płaszczyzny skorelowane są dodatnio na poziomie wysokim (od 1 do 0,81), co oznacza, iż to ich wartości silnie kształtują satysfakcję z ogólnego poziomu usług świadczonych przez OPS.

Zgodnie z nadrzędną ideą jaką się kierujemy w naszej pracy – satysfakcją Klienta, zostały wyznaczone następujące płaszczyzny do poprawy:

- fachowość pracowników – stopień zadowolenia nie mniejszy niż 88 %
- ogólny poziom funkcjonowania Ośrodka - stopień zadowolenia nie mniejszy niż 85 %
- znajomość oferty świadczeń jakie proponuje OPS, poza zasiłkami – znajomość nie mniejsza niż 75 %

W załączeniu przekazujemy harmonogram działań naprawczych oraz wzór ankiety.